УДК 316.61:005.963:368.023.5 **DOI: 10.12737/11948**

СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ РАЗВИТИЕМ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ: КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ ПОДХОД

***Рыболовлева О. А.*[1]**

В статье затрагиваются актуальные вопросы профессионального развития страховых агентов. Рассматривается сущность социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов с точки зрения компетентностного подхода. Характеризуются профессиональные, социальные и личностные компетенции страховых агентов. На основе проведенного экспертного опроса автором обосновывается и раскрывается социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов и направления ее трансформации.

Подробно раскрываются основные блоки социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов: целевой блок, функциональный блок, нормативный блок, операционно-процедурный блок, инструментальный блок, ресурсный блок.

Ключевые слова: профессиональное развитие, персонал организации, страховые агенты, компетенции, социальные технологии управления.

SOCIAL MANAGEMENT TECHNOLOGY OF PROFESSIONAL DEVELOPMENT FOR INSURANCE AGENTS - COMPETENCE APPROACH

RYBOLOVLEVA O.A. - Postgraduate student of the Department of Sociology and Psychology of Management, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e-mail: olga-rybolovleva@yandex.ru

The actual questions of staff professional development are mentioned in the article. The content of professional development of insurance agents is considered from the standpoint of competence approach. Professional, personal and social competences of insurance agents are identified. The basic blocks of social control technology of professional development of insurance agents are presented it details: target block, function block, regulatory unit, operational and procedural block, tool block, resource block.

Details reveals the basic units of social control technology professional development of insurance agents: target block, a function block, the regulatory unit, operational and procedural block tool block, resource block.

Keywords: professional development, organization staff, insurance agents, competences, social management technology.

Рыболовлева Ольга Алексеевна – Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Орловский филиал, аспирант кафедры социологии и психологии управления (Российская Федерация, г. Орел) e-mail: olga-rybolovleva» @yandex.ru

Профессиональное развитие страховых агентов является одним из важнейших направлений кадровой политики страховой организации. От грамотной и эффективной профессиональной деятельности страховых агентов во многом зависит успешность самой страховой организации, т.к. страховые агенты являются «первым лицом» страховой компании и непосредственно взаимодействуют с клиентами.

Важным вопросом является технологизация процесса профессионального развития страховых агентов, позволяющая сделать процесс профессионального развития более понятным, рациональным, а самое главное – управляемым. Именно применение социальных технологий управления профессиональным развитием страховых агентов способно грамотно и эффективно использовать человеческий ресурс в страховой организации, направляя и оценивая профессиональное развитие страховых агентов.

Безусловно, необходимо выделить несколько направлений в науке, теоретических и прикладных исследованиях, позволяющих в полной мере раскрыть сущность «социальных технологий управления профессиональным развитием страховых агентов». Тематикой профессионального развития персонала организации занимались такие исследователи, как Е.А. Зеер, А.А. Деркач, В.Д. Байрамов, Т.В. Игнатова, А.И. Кравченко и другие.

Проблематика социальных технологий представлена в работах следующих ученых: Л.Я. Дятченко, Н.С. Данакин, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и другие [1].

Актуальность темы исследования, степень её научной разработанности позволяют сформулировать проблему исследования. Она заключается в противоречии между потребностью в совершенствовании управления профессиональным развитием страховых агентов и несовершенством социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов.

В марте 2015 г. автором статьи было проведено социологическое исследование деятельности страховых организаций в сфере профессионального развития страховых агентов в Орловской области. В ходе исследования было опрошено 24 эксперта страхового бизнеса (руководители и начальники отделов страховых компаний в Орловской области).

Следует отметить, что социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов, применяемая страховыми организациями Орловской области, нацелена на развитие и совершенствование профессиональных компетенций страховых агентов, игнорируя личностные и социальные компетенции страховых агентов.

Метод проведения социологического исследования – экспертный опрос.

В результате изучения основных параметров социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов, применяемой страховыми организациями Орловской области, выявлено следующее[1]:

[1] См.: Зеер Е.А. Психология профессионального развития.- М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 240 с.; Деркач А.А., Селезнева Е.В. Акмеология в вопросах и ответах. – М.: Генезис, –2002. – 573 с.; Байрамов В.Д., Должикова И.В., Селивоненко О.Г. Управление профессиональным развитием педагогических кадров вуза в компетентностно-ориентированной модели обучения.// Среднерусский вестник общественных наук. – № 1. – 2014. – С. 7-12; Игнатова Т.В., Рыболовлева О.А. Профессиональное развитие персонала организации: теоретические подходы, сущность, стадии и факторы// Среднерусский вестник общественных наук. – №3. – 2014. – С. 76-81; Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления. – М.: Трикста, 2004. –1136 с.; Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. –Белгород, 1993. –343 с.; Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы проектирования социальной технологии управления. – Белгород, –1993. – 271 с.; Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные технологии государственного и муниципального управления. – М., 2001. – 327 с.

1) по мнению экспертов, действующая социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов в страховых организациях Орловской области является низкоэффективной (средняя оценка составила 3,33 балла из возможных 5 баллов);

2) по результатам экспертного опроса основной целью действующей социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов является развитие и совершенствование только профессиональных компетенций страховых агентов;

3) перечень основных инструментов действующей социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов представлен следующими инструментами: дистанционное обучение (используют 70,8% страховых компаний Орловской области), наставничество (66,7%), тренинг (50%), традиционное обучение (50%).

Определим сущности профессионального развития страховых агентов, а также социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов.

Профессиональное развитие страховых агентов - целенаправленный процесс совершенствования и развития социальных, профессиональных и личностных компетенций страховых агентов[2]. Данные перечни компетенций были определены на основании проведенного автором социологического исследования компетенций страховых агентов в феврале 2015 года.

Необходимо выделить следующий перечень профессиональных компетенций страховых агентов:

- знание нормативных правовых актов, положений, инструкций, прочих материалов и документов, регламентирующих страховую деятельность;
- знание региональных особенностей рынка страхования, состава регионального контингента потенциальных клиентов, особенностей спроса на страховые услуги;
- умение стратегически и оперативно планировать свои розничные продажи в страховании;
- умение реализовывать различные технологии розничных продаж в страховании;
- умение рассчитывать основные показатели страховой операции (франшиза, страховая премия, страховая стоимость и прочие);
- способность правильного документального оформления страховых операций;
- способность грамотного консультирования клиентов по всем необходимым вопросам страхования.

Перечень личностных компетенций страховых агентов представлен следующими компетенциями: целеустремленность; инициатива; уверенность в себе; аналитическое мышление; способность получения информации из разных источников; общительность; эмоциональная устойчивость; организованность; исполнительность.

Перечень социальных компетенций страховых агентов представлен такими компетенциями как:

- умение убеждать разных людей, оказывать влияние на людей;
- умение разбираться в людях и человеческих взаимоотношениях;

[1] Метод проведения социологического исследования – экспертный опрос.

[2] Рыболовлева О.А. Профессиональное развитие персонала организации – компетентностный подход // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки: электрон. науч. журн.- 2015.- №3. URL: http://online-science.ru/m/products/Sociologicalsciences/gid2515/pg0/ (дата обращения: 8.04.2015)

- умение устанавливать и поддерживать деловые контакты;
- способность в максимальной степени удовлетворять потребности клиента.

Исходя из вышепредставленной сущности профессионального развития страховых агентов, социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов представляет собой деятельность кадровой службы страховой компании, направленную на страховых агентов, с целью совершенствования профессиональных, личностных и социальных компетенций последнего.

В данной технологии управления целесообразно выделить основные элементы управления:

- объект управления – страховые агенты;
- субъект управления – специальный отдел в страховой компании, менеджер по развитию персонала страховой компании;
- предмет управления – профессиональные, социальные и личностные компетенции страховых агентов.

В своей статье по разработке социальных технологий комплексного плана социального развития малого города Т.В. Игнатова, А.В. Снедков предлагают процедуру технологизации проводить по схеме поэтапного раскрытия основных блоков структуры социальной технологии: целевой блок структуры, функциональный блок, нормативный блок, операционно-процедурный блок, инструментальный блок[1].

Воспользуемся вышеприведенной схемой раскрытия социальной технологии и выделим следующие блоки социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов: целевой блок; функциональный блок; нормативный блок; операционно-процедурный блок; инструментальный блок; ресурсный блок.

Поэтапно раскроем основные блоки спроектированной социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов (рис. 1).

Первым блоком является целевой блок в структуре социальной технологии. В соответствии с данным блоком основной целью социальной технологии профессионального развития страховых агентов является совершенствование профессиональных, социальных и личностных компетенций страховых агентов.

Также целесообразно выделить сопутствующие цели социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов:

- повышение кадровой конкурентоспособности страховой компании;
- повышение лояльности страховых агентов к страховой организации;
- повышение объемов продаж страховых продуктов;
- снижение уровня текучести страховых агентов.

Вторым блоком в структуре социальной технологии управления является функциональный блок. В данном блоке целесообразно выделить следующие функции, присущие социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов:

- функция развития и совершенствования (раскрывается через непосредственное развитие компетенций страховых агентов);
- регулирующая функция (регулирование уровней компетенций, а также экономических показателей деятельности страховых агентов);
- функция рационализации и эффективности (рационализация процесса профессионального развития страховых агентов);
- системообразующая функция (использование системного подхода к профессиональному развитию страховых агентов).

[1] Игнатова Т.В., Снедков А.В. Социальные технологии разработки и реализации комплексного плана социального развития малого города// Среднерусский вестник общественных наук. – №3, – 2009. – С. 42.

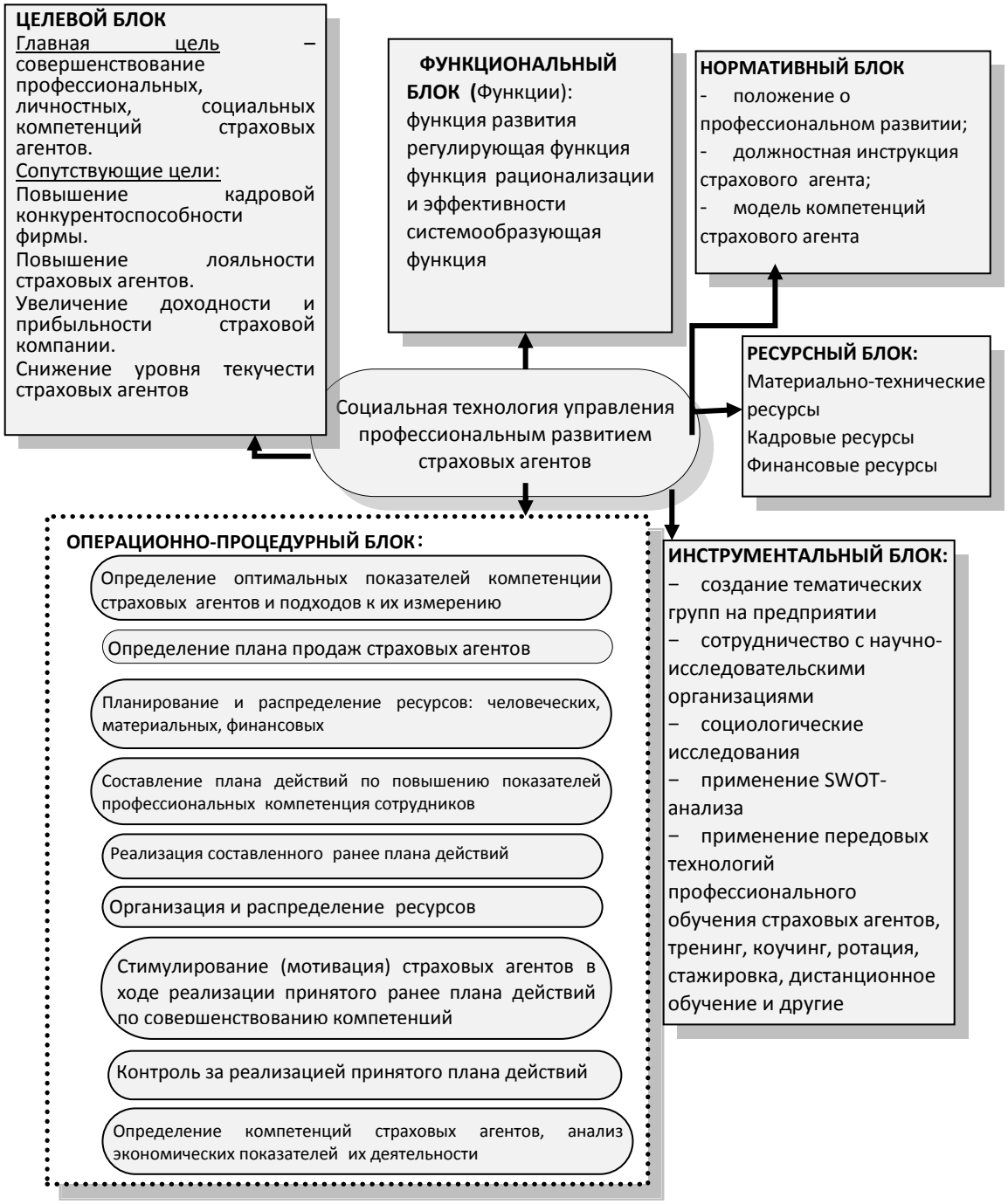


Рис. 1 - Социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов
Fig.1 - Social control technology of professional development

Третьим блоком в структуре социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов является нормативный блок. В данном блоке отражается нормативно-правовое содержание социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов. Непосредственно нормативно-правовой базой, регулирующей разработку и последующее использование социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов, являются внутренние нормативно-правовые акты хозяйствующего субъекта – страховой организации (положение о профессиональном развитии страховых агентов, должностная инструкция страхового агента, модель компетенций страхового агента и прочие).

Четвертым блоком в структуре социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов является ресурсный блок. Данный блок характеризует и определяет различные виды ресурсов: человеческие, материальные, финансовые, необходимые для внедрения и использования социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов.

Пятым блоком в структуре социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов является инструментальный блок, характеризующий перечень «инструментов», необходимых для совершенствования, оценки профессиональных, личностных и социальных компетенций страховых агентов, а также перечень «инструментов», позволяющих определить проблемные зоны профессионального развития: традиционное обучение, тренинг, деловая (ролевая) игра, наставничество, коучинг, стажировка, ротация, дистанционное обучение, психологические практики, создание тематических групп, SWOT анализ, социологический опрос, профотбор и другие.

Последним блоком социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов является операционно-процедурный блок. В данном блоке отражена последовательность предпринимаемых действий (технологических операций), необходимая для совершенствования профессионального развития страховых агентов.

Таким образом, в данной статье была определена сущность профессионального развития страховых агентов, сущность социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов. Выделены основные результаты исследования социальной технологии управления профессиональным развитием страховых агентов, применяемой страховыми организациями Орловской области, заключающиеся в наличии низкой эффективности действующей социальной технологии, а также нацеленности последней только на перечень профессиональных компетенций страховых агентов. Также в статье схематически построена социальная технология управления профессиональным развитием страховых агентов с выделением и подробным описанием следующих блоков технологии: целевой блок, функциональный блок; нормативный блок, операционно-процедурный блок, инструментальный блок, ресурсный блок.

Библиография/ References:

1. Зеер Е.А. Психология профессионального развития. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 240 с.

2. Деркач А.А., Селезнева Е.В. Акмеология в вопросах и ответах. – М.: Генезис, 2002. – 573 с.

3. Байрамов В.Д., Должикова И.В., Селивоненко О.Г. Управление профессиональным развитием педагогических кадров вуза в компетентностно-

ориентированной модели обучения // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – № 1. – С. 7 – 12.

4. Игнатова Т.В., Рыболовлева О.А. Профессиональное развитие персонала организации: теоретические подходы, сущность, стадии и факторы // Среднерусский вестник общественных наук. – 2014. – № 3. – С. 76 – 81.

5. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления. – М.: Трикста, 2004. – 1136 с.

6. Дятченко Л.Я. Социальные технологии в управлении общественными процессами. – Белгород, 1993. – 343 с.

7. Данакин Н.С. Теоретические и методологические основы проектирования социальной технологии управления. – Белгород, 1993. – 271 с.

8. Иванов В.Н., Патрушев В.И. Инновационные технологии государственного и муниципального управления. – М., 2001. – 327 с.

9. Рыболовлева О.А. Профессиональное развитие персонала организации – компетентностный подход [Электронный ресурс] // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки: электрон. науч. журн. – 2015 – № 3. URL: http://online-science.ru/m/products/Sociological%20and%20Political%20sciences /gid2515/pg0/ (дата обращения: 10.05.2015).

10. Игнатова Т.В., Снедков А.В. Социальные технологии разработки и реализации комплексного плана социального развития малого города // Среднерусский вестник общественных наук. – 2009. – № 3. – С. 42.

1. Zeer, E.A.(2007) Psihologija professional'nogo razvitija [Psychology of professional development]. – M.: Izdatel'skij centr «Akademija». – 240 p. (In Russ.)

2. Derkach, A.A., Selezneva, E.V. (2002) Akmeologija v voprosah i otvetah [Akmeology questions and answers]. – M.: Genezis. – 573 p. (In Russ.)

3. Bajramov, V.D., Dolzhikova, I.V., Selivonenko, O.G. (2014) Upravlenie professional'nym razvitiem pedagogicheskih kadrov vuza v kompetentnostno-orientirovannoj modeli obuchenija [Management of professional development of teaching staff of the university in the competence-based model of education] // Srednerusskij vestnik obshhestvennyh nauk [Central Russian Journal of Social Sciences]. – № 1. – P. 7 – 12. (In Russ.)

4. Ignatova, T.V., Rybolovleva, O.A. (2014) Professional'noe razvitie personala organizacii: teoreticheskie podhody, sushhnost', stadii i faktory [Professional development of staff of the organization: theoretical approaches, the essence, the stage and the factors] // Srednerusskij vestnik obshhestvennyh nauk [Central Russian Journal of Social Sciences]. –№ 3. – P. 76 – 81. (In Russ.)

5. Kravchenko, A.I., Tjurina, I.O. (2004) Sociologija upravlenija [Management sociology]. – M.: Triksta. – 1136 s. (In Russ.)

6. Djatchenko, L.Ja. (1993) Social'nye tehnologii v upravlenii obshhestvennymi processami [Social technologies in the management of social processes]. – Belgorod. – 343 p. (In Russ.)

7. Danakin, N.S. (1993) Teoreticheskie i metodologicheskie osnovy proektirovanija social'noj tehnologii upravlenija [Theoretical and methodological bases of designing social management technology]. – Belgorod. – 271 p. (In Russ.)

8. Ivanov, V.N., Patrushev, V.I. (2001) Innovacionnye tehnologii gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija [Innovative technologies of state and municipal government]. – M. – 327 p. (In Russ.)

9. Rybolovleva, O.A. (2015) Professional'noe razvitie personala organizacii – kompetentnostnyj podhod [Competence approach to staff professional development] [Jelektronnyj resurs] // Gumanitarnye, social'no-jekonomicheskie i obshhestvennye

nauki: jelektron. nauch. zhurn. – № 3. URL: http://online-science.ru/m/products/Sociological%20and% 20Political%20sciences/gid2515/pg0/ (data obrashhenija 10.05.2015) (In Russ.)

10. Ignatova, T.V., Snedkov, A.V. (2009) Social'nye tehnologii razrabotki i realizacii kompleksnogo plana social'nogo razvitija malogo goroda [Social technologies develop and implement a comprehensive plan for the social development of the small town] // Srednerusskij vestnik obshhestvennyh nauk [Central Russian Journal of Social Sciences]. – № 3 – P. 42. (In Russ.)